

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan**

Sebuah penelitian, agar mempermudah langkah-langkah penelitian sehingga masalah dapat diselesaikan maka seorang peneliti perlu menetapkan terlebih dahulu metode penelitian yang akan digunakan.

Menurut Sugiyono (2015:2) “Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif.

Menurut Sugiyono (2015:86), menjelaskan bahwa, Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara satu dengan variabel yang lain. dalam penelitian deskriptif digunakan untuk mengetahui :

1. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan pada Purwa Caraka Music Studio Cimahi
2. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai store atmosphere di Purwa Caraka Music Studio Cimahi
3. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kepuasan pelanggan di Purwa Caraka Music Studio Cimahi

Menurut Sugiyono (2015:4) metode verifikatif adalah sebagai penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini metode verifikatif

digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan di Purwa Caraka Music Studio Cimahi.

### **3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Penelitian ini memiliki variabel-variabel yang akan diteliti yang bersifat saling mempengaruhi. Variabel dapat diartikan sebagai sesuatu yang dijadikan objek penelitian sebagai faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti. Definisi operasional adalah melekatkan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel yang digunakan.

#### **3.2.1 Definisi Variabel Penelitian**

Variabel-variabel yang diukur dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

##### **3.2.1.1 Variabel bebas (*Independence variable*)**

Menurut Sugiyono (2014:61), “Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan *store atmosphere*. Pengumpulan informasi mengenai variabel ini berdasarkan kuesioner berupa daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden. Variabel independen dalam penelitian ini adalah:



### 1. Kualitas Pelayanan (X1)

Menurut Kotler dan Keller (2016:25), Fandy Tjiptono (2014 :268), Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2015:35-36) kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun

### 2. *Store Atmosphere* (X2)

Menurut Berman dan Evans (2014:454), Gilbert dalam Foster (2014:61), Menurut Mowen dikutip oleh Sutisna (2014:164) *store atmosphere* adalah sebuah cara, sebuah toko menciptakan citra toko membuat para pengunjung merasa nyaman dengan menampilkan sisi estetika, penampilan serta penglihatan visual dari sebuah toko dan dapat juga memberikan pesan dan kesan yang baik untuk para pengunjungnya.

### 3.2.1.2 Variabel terikat (*dependent variable*)

Menurut Sugiyono (2014:61), “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel terikat (y) yang digunakan adalah kepuasan pelanggan.. Pengumpulan informasi mengenai variabel ini berdasarkan kuesioner, berupa daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden. Variabel dependen dari penelitian ini adalah:

#### 1. Kepuasan Pelanggan (Y)

Manurut Fandy Tjiptono (2015:200), Assael dalam Rudika. H (2014:27), Daryanto dan Setyobudi (2014:43) kepuasan pelanggan merupakan perasaan

senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang atau pelanggan membandingkan antara persepsi atau harapan terhadap kinerja yang dihasilkan.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Rancangan operasionalisasi dimaksudkan untuk mengetahui pengukuran variabel-variabel penelitian yang meliputi penjelasan mengenai nama variabel, sub variabel, indikator variabel, dan skala pengukuran dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Dimensi	Indicator	Ukuran	skala	Angket
<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b>  Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun  Menurut Kotler dan Keller (2016:25), Fandy Tjiptono (2014 :268), Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2015:35-36)	Bukti Fisik	Kerapihan para pengajar	Tingkat kerapihan para pengajar	ordinal	1
		Kebersihan gedung	Tingkat kebersihan gedung		2
	Keandalan	Kehandalan pengajar dalam melatih	Tingkat kehandalan pengajar dalam melatih	Ordinal	3
		Kemampuan pengajar memberikan materi pembelajaran	Tingkat kemampuan pengajar memberikan materi pembelajaran		4
	Daya tanggap	Ketersedian pengajar dalam membantu murid	Tingkat ketersediaan pengajar dalam membantu murid	Ordinal	5
		Kecepatan pengajar dalam menyelesaikan keluhan murid	Tingkat lecepatan pengajar dalam menyelesaikan keluhan murid		6
	Jaminan	Pengetahuan pengajar tentang kemampuan	Tingkat pengetahuan pengajar tentang	Ordinal	7

Variabel	Dimensi	Indicator	Ukuran	skala	Angket
		setiap murid	kemampuan setiap murid		8
		Jaminan murid dapat membangkan bakat	Tingkat jaminan murid dapat membangkan bakat		
	Empati	Pengajar bersikap ramah terhadap murid	Tingkat pengajar bersikap ramah terhadap murid	Ordinal	9
		Perhatian yang diberikan pengajar kepada setiap murid	Tingkat perhatian yang diberikan pengajar kepada setiap murid		10
<p><i>Store Atmosphere (X2)</i></p> <p><i>store atmosphere</i> adalah sebuah cara, sebuah toko menciptakan citra toko membuat para pengunjung merasa nyaman dengan menampilkan sisi estetika, penampilan serta penglihatan visual dari sebuah toko dan dapat juga memberikan pesan dan kesan yang baik untuk para pengunjungnya.</p> <p>Menurut Berman dan Evans (2014:454), Gilbert dalam Foster (2014:61), Menurut Mowen dikutip oleh sutisna (2014:164</p>	<i>General exterior</i>	pencahayaann ruangan	Tingkat pencahayaann ruangan	Ordinal	1
		Pengaturan suhu udara	Tingkat Pengaturan suhu udara		2
		Kebersihan ruangan	Tingkat Kebersihan ruangan		3
	<i>Exterior</i>	Kejelasan papan nama	Tingkat Kejelasan papan nama	Ordinal	4
		Keunikan desain bangunan	Tingkat Keunikan desain bangunan		5
	<i>Store layout</i>	Keteraturan ruangan	Tingkat Keteraturan ruangan	Ordinal	6
		Ketereampilan pengelompokan barang	Tingkat Ketereampilan pengelompokan barang		7
	<i>Interior (point-off-purchase)</i>	Ketersediaan tanda petunjuk	Tingkat Ketersediaan tanda petunjuk	ordinal	8
		Kemenarikan dekorasi ruangan	Tingkat Kemenarikan dekorasi		9

Variabel	Dimensi	Indicator	Ukuran ruangan	skala	Angket
<p>Kepuasan Pelanggan (Y)</p> <p>Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang atau pelanggan membandingkan antara persepsi atau harapan terhadap kinerja yang dihasilkan.</p> <p>Manurut Fandy Tjiptono (2015:200), Assael dalam Rudika. H (2014:27), Daryanto dan Setyobudi (2014:43)</p>	Kinerja	Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Di Purwa Caraka Cimahi	Tingkat kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Di Purwa Carakak Cimahi	ordinal	1
		Kepuasan Atas fasilitas dan ruang kelas Di Purwa Caraka Cimahi	Tingkat Kepuasan Atas fasilitas dan ruang kelas Di Purwa Caraka Cimahi		2
	Harapan	Kesesuaian Atas Kondisi Kualitas Pelayanan Yang Diharapkan	Tingka Kesesuaian Atas Kondisi Kualitas Pelayanan Yang Diharapkan	ordinal	3
		Kesesuaian Atas fasilitas dan ruang kelas Yang Diharapkan	Tingkat Kesesuaian Atas fasilitas dan ruang kelas Yang Diharapkan		4

Sumber : Pengolahan Data Peneliti (2019)

Berdasarkan Tabel 3.1 diatas dapat dilihat bahwa rancangan kusioner dengan item pertanyaan yang berjumlah 22 sedangkan pada kuisisioner penelitian pendahuluan berjumlah 14 pertanyaan. Terdapat perbedaan tersebut dikarenakan rancangan kuisisioner disusun menggunakan dimensi indikator dan alat ukur untuk membentuk rancangan kuisisioner. Sedangkan untuk kusioner penelitian pendahuluan hanya menggunakan dimensi variabel-variabel yang akan diteliti sehingga terdapat perbedaan antara rancangan kuisisioner dengan penelitian pwndahuluan. Penelitian ini menggunakan cara metode angket atau kuesioner yang diharapkan sebagai alat ukur penelitian yang digunakan untuk mencapai

kebenaran atau mendekati kebenaran, sehingga dari kuesioner ini diharapkan data utama yang berhubungan dengan masalah penelitian dapat terpecahkan. Penelitian ini menggunakan skala ordinal.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

Penelitian ini penulis membutuhkan sebuah objek atau subjek agar masalah dapat terpecahkan. Populasi merupakan objek dalam penelitian ini dengan menentukan populasi maka peneliti akan mampu melakukan pengolahan data. Untuk mempermudah pengolahan data maka penulis akan mengambil bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang disebut sampel

#### **3.3.1 Pengertian Populasi**

Gambaran dari populasi (Obyek) penelitian Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen yang berada di café halaman bandung.

Menurut Sugiyono (2014) populasi adalah wilayah generalisasi objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian karena populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian.

Populasi penelitian ini adalah murid Purwa Caraka Music Studio Cimahi selama periode penelitian :

**Tabel 3.2**  
**Populasi Murid Purwa Caraka Music Studio Cimahi Tahun 2018**

Bulan	Murid
Januari	286
Februari	279
Maret	255
April	277
Mei	257
Juni	191
Juli	279
Agustus	267
September	267
Oktober	280
November	255
Desember	215
Jumlah	3108

Sumber : Kepala Cabang PCMS Cimahi (Zulfadly S.E)

### 3.3.2 Pengertian Sampel

Menurut Sugiyono (2014: 81) berpendapat sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak. Maka peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar representative (dapat mewakili). Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$e$  = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir (Tingkat kesalahan dalam sampling adalah 10 %)

Jumlah populasi yang akan diteliti telah ditentukan dengan jumlah sebanyak 259 orang. Dengan total jumlah murid 3108 dibagi 12 bulan. Maka dari data tersebut didapatkan ukuran sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{259}{259(0.1)^2 + 1}$$

$$n = 72.14 = 72$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka sampel minimum yang harus diperoleh oleh penulis sebanyak 97 orang responden. Oleh karena itu, penulis akan menggunakan sampel sebanyak 97 orang responden.

### 3.3.3 Teknik Sampling

Terdapat teknik dalam pengambilan sampel untuk melakukan penelitian, menurut Sugiyono (2015:116) menjelaskan bahwa teknik sampel merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa teknik sampling yang digunakan.

Teknik sampling dibagi menjadi dua kelompok yaitu probability sampling dan nonprobability sampling. Pada laporan penelitian ini peneliti menggunakan nonprobability sampling. Menurut Sugiyono (2015:120), “nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak diberi

peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. Nonprobability sampling terdiri dari sampling sistematis, sampling kuota, incidental sampling, sampling jenuh, purposive sampling dan snow ball sampling. Pada laporan penelitian ini peneliti menggunakan incidental sampling, menurut Sugiyono (2015:122) “incidental sampling adalah metode penetapan sampel dengan memilih sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

#### **1. Penelitian lapangan (field research)**

Mengumpulkan data dengan melakukan survei lapangan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Jenis penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer terdiri dari :

##### **a. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mengetahui jawabannya (Sugiyono 2015:135).

##### **b. Observasi**

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam



dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono 2015:139).

c. Wawancara

Yaitu cara mengadakan wawancara dengan pihak yang dianggap tepat sebagai narasumber dan ada kaitannya dengan masalah yang diteliti sekaligus menjadi objek penelitian.

2. Studi kepustakaan (library research)

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi perpustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu buku-buku yang berkaitan dan bertujuan mengetahui teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

### 3.5 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014:363), “Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti”. Berdasarkan definisi diatas, maka validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur.

Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Uji Validitas dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan variabel kualitas pelayanan dan *store atmosphere* (X), dan kepuasan pelanggan (Y). Uji

validitas instrumen dalam penelitian ini dengan menggunakan metode pengujian validitas isi dengan analisis item, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor butir instrumen dengan skor total. Menurut Sugiyono (2014:188), “Teknik Korelasi untuk menentukan validitas item sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan, dan item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula”.

Syarat minimum yang dianggap memenuhi syarat adalah apabila koefisien korelasi  $r = 0,3$ , jadi apabila korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan “Tidak Valid”. Rumus korelasi pearson product moment dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n (\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{((n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2))}}$$

Keterangan :

$r$  = Koefisien validitas item yang dicari

$x$  = Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item

$y$  = Skor total instrument

$n$  = Jumlah responden dalam uji instrument

$\sum x$  = Jumlah hasil pengamatan variable X

$\sum y$  = Jumlah hasil pengamatan variable Y

$\sum xy$  = Jumlah dari hasil kali pengamatan variable X dan variable Y

$\sum x^2$  = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor X

$\sum y^2$  = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y

Dasar mengambil keputusan :

- a. Jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ , maka instrument atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- b. Jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ , maka instrument atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

Meneurut Sugiyono (2017:179) menyatakan syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks validitasnya positif dan besarnya 0,3 keatas. Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

### 3.6 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya (dapat diandalkan) atau dengan kata lain menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dapat dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah memenuhi uji validitas dan tidak memenuhi, maka tidak perlu diteruskan untuk di uji reliabilitas. Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi atau ketepatan data dalam interval waktu tertentu (Sugiyono, 2016:173). Pengertian reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan jika hasil pengukuran yang dilakukan relatif sama maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *split-half method* (metode belah dua) yaitu metode yang mengkorelasikan atau menghubungkan antara total skor pertanyaan genap, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus *spearman brown*, dengan cara kerjanya adalah sebagai berikut ini:

1. Item dibagi dua secara acak, kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan II.
2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan II
3. Korelasi skor kelompok I dan kelompok II dengan rumus :

$$r_b = \frac{n(\sum AB) - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{((n\sum A^2 - (\sum A)^2)(n\sum B^2 - (\sum B)^2))}}$$

Dimana :

$r$  = Koefesien korelasi *product moment*

$A$  = Variabel nomor ganjil

$B$  = Variabel nomor genap

$A$  = Jumlah total skor belahan ganjil

$B$  = Jumlah total skor belahan genap

$A^2$  = Jumlah kuadran total skor belahan ganjil

$B^2$  = Jumlah kuadran total skor belahan genap

$AB$  = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan belahan genap

4. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus korelasi Spearmen Brown sebagai berikut :

$$r = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Dimana :

$r$  = Nilai reliabilitas

$r_b$  = Korelasi pearson product moment antar belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap), batas reliabilitas minimal 0,7

Setelah mendapatkan nilai reliabilitas instrumen ( $r_b$  hitung), maka nilai

tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata. Berikut keputusannya.

- a. Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen tersebut dikatakan reliabel
- b. Bila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel

Selain valid, alat ukur tersebut juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas. Suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak jauh berbeda). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel.

### **3.7 Metode Analisis dan Uji Hipotesis**

Setelah semua data responden atau sumber lain terkumpul maka didalam suatu penelitian kuantitatif langkah yang harus dilakukan selanjutnya adalah menganalisis data. Kegiatan analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Setelah peneliti mengumpulkan data, langkah selanjutnya adalah menentukan alat yang digunakan untuk memperoleh data dari elemen-elemen yang diteliti. Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang menggunakan skala likert yang di sebarakan kepada responden.

**Tabel 3. 3**  
**Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Bobot Nilai</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber :Sugiyono (2016:137)

### **3.7.1 Alternatif Deskriptif**

Analisis ini menggambarkan tentang fakta-fakta yang ada secara sistematis. Dimana fakta-fakta ini berasal dari hasil pengoperasian variabel yang disusun dalam bentuk pertanyaan. Setelah data tersebut terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis.

Menurut Sugiyono (2016 : 206) yang dimaksud analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah rata-rata (*mean*), median, modus, deviasi dan lain-lain.

Peneliti menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah skor yang ada pada jawaban-jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan. Menganalisis data yang diperoleh melalui kuesioner dengan metode deskriptif

bertujuan untuk menggambarkan sejauh mana persepsi konsumen terhadap kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah. Tahap analisis dilakukan sampai dapat scoring dan indeks, dimana skor merupakan jumlah dari hasil perkalian setiap bobot (1 sampai 5) frekuensi. Pada tahap selanjutnya indeks dihitung dengan metode mean, yaitu membagi total skor dengan jumlah responden.

**Tabel 3.4**  
**Kriteria Interpretasi Nilai Rata-Rata (Mean)**

<b>Interpretasi Nilai</b>	<b>Kriteria</b>
1,00 – 1,80	Sangat Rendah
1,81 – 2,60	Rendah
2,61 – 3,40	Sedang
3,41 – 4,20	Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono( 2016)

Penetapan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antar skor aktual dan skor ideal.

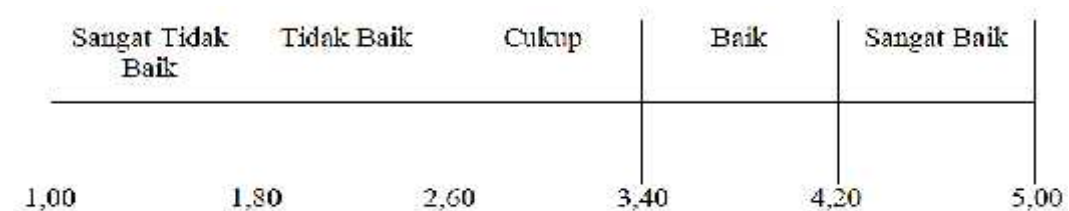
Nilai tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Internal 
$$= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria}}$$

Range 
$$= \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Maka diperoleh garis kontinum dengan rentang 0,8 sebagai berikut:



**Gambar 3.1**  
**Garis Kontinum**

### 3.7.2 Analisa Verifikatif

Analisis verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori dan peneliti akan coba menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Menurut Sugiyono, (2016:54). Dalam menggunakan analisis verifikatif dapat menggunakan berapa metode seperti berikut ini :

#### 3.7.2.1 *Method Of Succesive Interval (MSI)*

Sebelum data analisis lebih lanjut, untuk data berskala ordinal perlu dirubah menjadi interval dengan teknik method successive interval langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Tentukan secara tegas variabel apa yang akan dicari, diukur, diteliti, diolah untuk mendapatkan hasil yang baik.
- b. Tentukan berapa responden yang memperoleh skor-skor yang telah ditentukan dan dinyatakan sebagai frekuensi.
- c. Setiap frekuensi pada reponden dibagi dengan keseluruhan responden disebut sebagai proporsi.
- d. Tentukan proporsi kumulatif (proporsi kumulatif mendekati distribusi).
- e. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar kita tentukan nilai.
- f. Tentukan nilai densitas untuk setiap nilai y yang diperoleh.
- g. Menentukan nilai skala (*scala values*)

$$SV = \frac{\text{Density of Lower Limit} - \text{Density of Upper Limit}}{\text{Area Under Upper Limit} - \text{Area Under Lower Limit}}$$

- h. Menentukan nilai transformasi :

$$Y = sv + [K]$$

Dimana :  $K = 1 + SV \text{ min}$



### 3.7.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini digunakan analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen baik secara simultan maupun parsial. (variabel independen/X) atau lebih yang terdiri dari  $X_1$  komunikasi pemasaran dan  $X_2$  pengalaman pemasaran, dengan variabel terikat (variabel dependen/Y) yaitu keputusan pembelian. Berikut ini persamaan regresi linier berganda :

$$Y = \alpha + \beta^1 X^1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

$Y$  =Variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)

$a$  =Bilangan konstanta

$^1$  dan  $^2$  =Koefesien regresi kualitas pelayanan dan *store atmosphere*

$X_1$  =Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

$X_2$  =Variabel bebas (*Store Atmosphere*)

$e$  =Standar Error atau faktor gangguan lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selain kualitas pelayanan dan *store atmosphere*.

### 3.7.2.3 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui kuat hubungan antara variabel  $X_1$  (Kualitas Pelayanan) dan  $X_2$  (*Store Atmosphere*) dan  $Y$  (Kepuasan Pelanggan). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{JK_{(reg)}}{\Sigma y^2}$$

Dimana :

$r$  = Koefesien korelasi berganda

$JK(reg)$  = Jumlah kuadrat regresi dalam bentuk deviasi

$\Sigma y^2$  = Jumlah kuadrat total korelasi

apabila  $r = 1$ , artinya terdapat hubungan antara variabel  $X$ ,  $X$  dan variabel  $Y$

apabila  $r = -1$ , artinya terdapat hubungan antar variabel negatif

apabila  $r = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan korelasi

Pengaruh kuat atau tidaknya antar variabel maka dapat dilihat pada tabel

3.4 dibawah ini :

**Tabel 3.5**  
**Taksiran Besarnya Koefesien Korelasi**

Interval Koefisien	Kriteria
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 0,999	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2016:184)\

### 3.7.3 Uji Hipotesis Statistik

Uji hipotesis yang dimaksud dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah ada atau tidak pengaruh *trust in brand* dan kepuasan pelanggan. Uji hipotesis untuk korelasi ini di rumuskan dengan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan Hipotesis alternatif ( $H_a$ ), rumus hipotesis sebagai berikut :

### 3.7.3.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis dengan mengunakan uji simultan dengan F-test ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$  : tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan *store atmosphere* ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Purwa Caraka Music Studio Cimahi

$H_a : \beta_1 \neq 0 \text{ dan } \beta_2 \neq 0$  : terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan *store atmosphere* ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Purwa Caraka Music Studio Cimahi Pasangan hipotesis tersebut kemudian diuji untuk diketahui tentang diterima atau di tolaknya hipotesisi. Untuk melakukan uji signifikan koefisien, taraf signifikan 5% dengan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - K - 1)}$$

Keterangan :

$R^2$  = Koefisien korelasi ganda  
yang telah ditentukan

K = Banyaknya variebal bebas

N = Ukuran sampel

F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan  $F_{tabel} (n-K-1)$  = derajat kebebasan

Perhitungan tersebut akan diperoleh distribusi F dengan pembilang K dan penyebut dk ( $n-K-1$ ) dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tolak  $H_0$  jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$   $H_a$  diterima (signifikan)
2. Terima  $H_0$  jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$   $H_a$  ditolak (tidak signifikan)

### 3.7.3.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Hipotesis parsial diperlukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Hipotesis parsial dijelaskan kedalam bentuk statistik sebagai berikut:

$H_0 : \rho_1 = 0$  : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap keputusan pembelian (Y) pelanggan produk Purwa Caraka Music Studio Cimahi

$H_a : \rho_1 \neq 0$  : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap keputusan pembelian (Y) pelanggan produk Purwa Caraka Music Studio Cimahi

$H_0 : \rho_2 = 0$  : Tidak terdapat pengaruh antara *store atmosphere* ( $X_2$ ) terhadap keputusan pembelian (Y) pelanggan produk Purwa Caraka Music Studio Cimahi

$H_a : \rho_2 \neq 0$  : Terdapat pengaruh antara *store atmosphere* ( $X_2$ ) terhadap keputusan pembelian produk Purwa Caraka Music Studio Cimahi

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus uji t dengan taraf signifikan 5%, dengan rumus sebagai berikut:

Dimana :

$n$  = Jumlah sampel

$r_p$  = Nilai korelasi parsial

Selanjutnya hasil hipotesis thitung dibandingkan ttabel dengan ketentuan sebagai berikut :

Terima  $H_0$  Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  –  $H_1$  ditolak (tidak signifikan)

Tolak  $H_0$  Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  –  $H_1$  diterima (signifikan)

### 3.7.3.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varian dari variabel bebas terikatnya.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y, nilai  $R^2$  adalah nilai nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan.

#### 1. Analisis Koefisien Determinasi Simultan

Untuk melihat seberapa besar pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$  (variabel indenden) terhadap variabel dependen , biasanya dinyatakan dalam bentuk persen (%) koefisien determinasi simultan sebagai berikut :

$$K_d = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

$K_d$  = Koefisien determinasi

$R^2$  = Kuadrat dari koefisien ganda

#### 2. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Koefisien determinasi parsial digunakan untuk menentukan besaran pengaruh salah satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi parsial yaitu

$$Kd = B \times \text{Zero Order} \times 100\%$$

Keterangan :

B = Beta (nilai *standardized coefficients*)

Zero Order = matrik korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

Dimana apabila :

$Kd = 0$ , berarti pengaruh variabel X terhadap Y lemah

$Kd = 1$ , berarti pengaruh variabel X terhadap Y kuat.

### 3.7 Rancangan Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pemberian pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk membantu penulis melakukan penelitian. Rancangan kuisisioner ini menggunakan skala likert (Sugiyono, 2016 : 93). Skala *likert* di gunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner merupakan tekhnik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang di ukur dan tahu apa yang bisa diharapkan responden. Dalam skala likert variabel yang diukur dijabarkan menjadi sub variabel. Kemudian sub variabel dijadiakan indikator, dan indikator-indikator ini yang kemudian dijadiakan instrumen penyusun pertanyaan yang akan diisi oleh responden.

Rancangan kuesioner yang dibuat peneliti adalah kuesioner yang bersifat

pertanyaan yang diberikan, dimana jawaban dibatasi atau sudah ditentukan oleh peneliti, dengan berpedoman kepada skala rating dimana setiap jawabannya akan diberikan skor dengan kriteria sebagai berikut : Sangat Setuju (SS) diberi skor 5, Setuju (S) diberi skor 4, Ragu-Ragu (RR) diberi skor 3, Tidak Setuju (TS) diberi skor 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1.

### **3.8 Lokasi Penelitian**

Penelitian untuk penulisan ini skripsi ini dilakukan oleh penulis di Purwa Caraka Music Studio berlokasi di jalan SMP no 17, karangmekar, kota Cimahi. yang berlangsung pada bulan April 2019 sampai dengan Juli 2019